

●施設の概要

施設名	岐阜市駅西駐車場・岐阜シティ・タワー43地下駐車場	所管課	都市計画課
所在地	岐阜市橋本町2丁目16番地、岐阜市橋本町2丁目52番地		
指定管理者名	一般財団法人 岐阜市にぎわいまち公社		
指定期間	平成24年4月1日 から 平成29年3月31日		
選定方法	☒ 公募 ☐ 非公募		
料金制	☒ 使用料 ☐ 利用料金 ☐ 料金徴収なし		
指定管理委託料(年額)	115,332千円 (岐阜市駅西駐車場 94,405千円、岐阜シティ・タワー43地下駐車場 20,927千円)		
施設の設置目的	岐阜駅周辺における違法駐車防止と安全性の向上、さらには道路交通の円滑化を図り、都市機能の維持及び増進を図る。		
施設概要	駐車場 収容台数合計 679台 岐阜市駅西駐車場 623台(自走式駐車場 263台、機械式駐車施設 360台) 岐阜シティ・タワー43地下駐車場 56台		

●利用状況

		H24 上半期	H23 下半期	H23 上半期	H22 下半期	H22 上半期
利用者数(単位:台)		147,290	148,957	151,393	144,849	128,643
各室稼働状況(台)	1日あたり利用台数(台)	805	818	827	796	703

※ 2駐車場合計値

●業務の履行確認

区 分	確 認 事 項	履 行 状 況
利用者サービス	①供用日・供用時間の遵守	年中無休・24時間営業の実施を確認した。
	②適切な人員配置	必要な人員が適切に配置されており、利用者に迷惑をかけることなく、駐車場の運営を実施した。
	③広報の方策（広報の方策内容）	以下の広報の実施したことを確認した。 ・指定管理者のホームページへの掲載 ・「にぎわいまち公社だより」への駐車場情報の掲載 ・「岐阜市にぎわいまち公社」パンフレットへの掲載 ・JR協議会等が発行する駅周辺情報マップへの掲載 上記パンフレット等を、駐車場及び柳ヶ瀬あい愛ステーション等で配布。
	④苦情・事故などへの対応	上半期における苦情はなかった。 機械式駐車施設の故障時には、迅速に保守点検業者への修理依頼を実施した。出庫待ちの利用者に対しては、作成したマニュアルに基づいた対応を実施した。 駐車場内での利用者に起因する事故が発生した際には、他の利用者に影響が無いよう迅速な対応を実施した。
	⑤アンケートの実施、お客様満足度調査の実施、グループインタビューの実施	アンケートは、4月～6月までの実施を確認した。 お客様満足度調査は、一部実施したものの、業務計画書に即した内容を満足していなかったため、再度実施するよう指導した。 グループインタビューについては、インタビュー内容、インタビューアの決定方法等を、現在検討中である。来年度から実施するよう指導した。
自主事業・提案事業	下記自主事業の実施 ①照明への人感センサー付きライトの導入の検討	導入に向けて、機器の選定中である。 駅西駐車場地下1階トイレへの設置を予定しているため、下半期に実施できるよう指導した。
	②車いす、ベビーカー等の貸し出し	具体的な実施方法について、現在検討中である。 下半期で実施するよう指導した。
	③ユニバーサルデザイン化の推進の検討	場内の案内表示が煩雑であるため、ユニバーサルデザイン化へ向けてワーキンググループを設立した。担当課と調整の上、下半期に場内表示のユニバーサルデザイン化を実施するよう指導した。
	④小学校の社会見学への協力	駅西駐車場のある岐阜駅周辺での実施を働きかけたが、学校側の希望により他地域で実施され、岐阜駅周辺での実施には至らなかった。来年度以降も引き続き駅周辺での実施に向けて、働きかけを行うよう指導した。
施設管理	①仕様書、業務計画書に基づく施設管理の実施（電気・空調・消防設備等の管理・保守点検業務）	月ごとの事業報告書及び実地調査にて履行状況を確認した。 ・駐車場施設保守の年間実施計画に基づき適正に実施した。（駐車機械・エレベーター保守・電気保安管理毎月実施等） ・トイレ清掃等も仕様書通り実施した。
	②エネルギー管理が実施されているか。	使用電力量の管理として、前年度比較を実施した。 駐車状況に応じた消灯を実施し、使用電力量を前年度比10%縮減（9月現在）した。
施設修繕	①修繕の実施状況	4件の修繕実施を確認した。 日常の掃除にて不具合を発見し修繕を実施。 ・2階女子トイレ和便器排水つまり 安全点検により修繕箇所を発見し、修繕を実施。 ・消防用非常用扉サムターンカバー取付 ・北入口 案内看板取付 ・入口回転灯交換
	②施設の外観点検	施設の外観点検を月1回実施を確認した。
危機管理・法令遵守	①個人情報の保護	チーフ会議等で職員に対し、注意を促すなど適切に実施している。
	②非常時の対応策	緊急連絡網を作成し、訓練の実施を確認した。
	③関係法令の遵守	関係法令を遵守し、業務を実施している。

●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	駐車場内にアンケート及び回収箱を設置（平成24年4月～6月 77日間）
利用者アンケートの実施結果	回答総数 51通 <性別> 男性26通 女性14通 未記入11通 <年齢> 30歳未満 10% / 30～40歳代 22% / 50歳代 20% / 60歳以上 17% 未記入 31% <目的> JR利用と岐阜駅周辺施設利用 78% 玉宮町界隈 5% 名鉄岐阜駅 3% その他柳ヶ瀬等 9% <利用頻度> ほぼ毎日 29% 1週間に数回 27% 月に数回 12% <利用理由> 目的地が近い 34% 24時間営業 36% スタッフの常駐し安全安心 11% <駐車料金> 高い 63% 中心市街地では妥当 27% 安い 2% <車両誘導表示> 満足・やや満足 74% 不満・やや不満 26% <歩行者誘導表示> 満足・やや満足 69% 不満・やや不満 31% <職員の対応> 満足・やや満足 36% 不満・やや不満 64% <総合満足度> 満足・やや満足 57% 不満・やや不満 31%
利用者からの要望・苦情と対応・改善	<アンケート結果について> 身障者用スペースに普通車の駐車がしてある。（シティ・タワー43地下駐車場） ⇒ 職員が発見した場合は、注意を促す。 職員の対応が評価が悪いため、迅速に講師を招き、接遇の研修（7月上旬実施）を行い、改善を図った。

●指定管理者の選定基準に基づく評価

区 分	選定基準	評 価 項 目	具体的な業務要求水準	評 価		
				指定 管理者	所管課	評価 委員会
公平性 透明性	事業計画書の内容が、住民の平等利用が確保されること	『住民の平等利用が確保されること』に対する基本的な考え方について	関係法令、条例等に基づく、公共施設としての駐車場の役割を理解し、実践しているか。	A	A	A
		当該駐車場に関する情報公開、広報の方策について	事業計画書に基づく、情報の公開、広報が行われているか。	A	A	A
		区分評価				A
効果性	事業計画書の内容が、対象駐車場の効用を最大限発揮するものであること	『事業計画書の内容が、対象駐車場の効用を最大限発揮するものであること』に対する基本的な考え方について	駐車場の効用が最大限に発揮されるための方策を実施しているか。	A	A	A
		管理の質及び利用者サービスの向上に対する取り組み等について	管理の質及び利用者サービスの向上に対する具体的な方策を実施しているか。	A	A	A
			利用者ニーズや苦情の把握及びその対応策が適切に実施しているか。	A	A	A
			駐車場の利用促進に対する方策を実施しているか。	A	A	A
		その他指定管理者の提案によるもの	事業計画書に記された利用客のニーズの把握が行われているか。	A	B	B
		区分評価				A

区分	選定基準	評価項目	具体的な業務要求水準	評価		
				指定管理者	所管課	評価委員会
効率性	事業計画書の内容が、管理経費の縮減が図られるものであること	『事業計画書の内容が、管理経費の縮減が図られるものであること』に対する基本的な考え方について	施設及び設備の維持管理が適正に行われているか。	A	A	A
		管理に係る経費の縮減に対する取り組みについて	収支予算計画通りの管理が行われているか。	A	A	A
			管理経費の縮減が実践されているか。	A	A	A
		その他指定管理者の提案によるもの	経費縮減に対する職員研修が実施されているか。	A	B	B
		区分評価				A
安定性 安全性	事業計画書に沿った管理を安定して行う物的能力、人的能力を有していること	『事業計画書に沿った管理を安定して行う物的能力、人的能力を有していること』に対する基本的な考え方について	公共施設としての駐車場の管理・運営に対する、基本的な考え方に基づき、業務を実施しているか。	A	A	A
		当該団体の業務遂行能力について	人員配置計画は適正であるか。 他の施設での実績に基づき、適正な管理が行われているか。	A	A	A
		緊急時における対応について	想定されるトラブルに対して、被害者への対応及び施設の復旧などの対応方針が確立されているか。	A	A	A
			災害発生が予想されるとき、または発生したときの体制や、対応方針が確立されているか。	A	A	A
		駐車場の施設及び設備等の管理に対する考え方について	事業計画書に沿った施設及び設備等の管理が行われているか。	A	A	A
			点検で不具合を検知した場合の対応方針が確立されているか。また、実施しているか。	A	A	A
			安全管理のための日常点検などが適切に行われているか。	A	A	A
			利用者及び駐車場勤務者の安全確保をするための方針が確立されているか。また、実施しているか。	A	A	A
		駐車場の運営に対する考え方について	利用者の視点でのサービス提供が行われているか。	A	A	A
			法令を遵守する重要性や個人情報保護、情報の漏洩を防ぐための方針が確立されているか。	A	A	A
			盗難防止等の方策や、万が一盗難された場合の対応策が確立されているか。	A	A	A
			スタッフの管理、監督体制が確立されているか。 公金の取り扱い方法や責任体制等が確立されているか。	A	A	A
			スタッフの研修、人材育成が実践されているか。 事業計画に即した職員研修が行われているか。	A	A	A
		その他指定管理者の提案によるもの	地震の被害状況を想定した実践的な防災訓練や、警察署との連携による実践的な防犯訓練を実施したか。	A	A	A
		区分評価				A
貢献性	事業計画書の内容が、岐阜市あるいは施設がある特定の地域(以下「地元」という。)の振興、活性化などに貢献できるものであること	『事業計画書の内容が、岐阜市あるいは施設がある特定の地域(以下「地元」という。)の振興、活性化などに貢献できるものであること』に対する基本的な考え方について	岐阜市あるいは地元の振興、活性化などに貢献しているか。	A	A	A
		地元への貢献について	事業計画書に即した、地元での社会活動等への参加をおこなっているか。	A	A	A
			地元の住民、高齢者、障害者等の雇用をおこなっているか。	A	A	A
		その他指定管理者の提案によるもの	——	—	—	—
		区分評価				A

●指定管理者の取組みに対する自己評価(良否、課題と解決策など)

今期の取組み に対する評価	・駐車状況に応じた消灯を実践し、経費の縮減に取り組んだ。 ・職員研修実施をし、職員の自覚を促し、研修で学んだことを事務所内に掲示し、喚起を促している。 ・機械式駐車施設については、メーカー指導の下、手順や注意事項、緊急時の対策等について研修を実施した。
前回までの意見を 踏まえた取組み状況	・拾得物の対応と個人情報保護に関して、常にチーフ会議等で注意を促し、適切に実施できるよう指導している。
今後の取組み	・条例等の遵守について、研修を実施する。 ・防災 防犯等の危機管理に関する研修を実施する。 ・市との連絡体制、緊急時の対応などを再度検討し、迅速に対応できる体制を整える。

●所管課の意見

- ・利用状況や周辺のイベント状況を考慮した人員配置を行った結果、利用者からの苦情もなく、適切に駐車場運営を行った。
- ・4月から6月まで実施したアンケートの結果、職員の対応について60%程度が不満・やや不満との結果を得たため、7月上旬に講師を招き、接客研修を実施し、改善を図っている。
- ・駐車場施設の保守点検や清掃については、適切に実施されている。管理経費も計画的に執行されており、適正な運営が行われている。利用実態に応じた消灯等を行い、使用電力量は前年度に比べて約10%の縮減を実現した。
- ・過年度から引き続き指定管理業務を行っており、職員の教育や研修、連絡体制等も整備されている。また、継続的な職員教育やアンケート結果を踏まえた職員研修も適宜行われており、適正な駐車場の運営が行われている。

以上により、管理運営の状況は協定書の内容に基づき、概ね良好と認められる。

●指定管理者評価委員会の意見

- ・アンケートの回答数が少ないため、より多く回答していただけるような方法で実施を行うこと。
- ・駐車場の運営については、協定書、要求水準の内容どおり業務を履行していると認められる。